

ABTRAKSI

SEPTINA MUTIARA SARI. Pengaruh Citra Toko dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Minimarket “Indomaret” Sidoarum Yogyakarta. (Dibimbing oleh Dr. M. Irhas Effendi, M.Si dan Drs. Tugiyono, MM).

Keberadaan bisnis eceran ini semakin terasa dalam kehidupan masyarakat, terlebih untuk masyarakat perkotaan. Hal ini dapat dibuktikan dengan semakin banyaknya pusat perbelanjaan bermunculan dengan berbagai macam bentuk dan ukuran. Mengingat kecenderungan konsumen yang melihat bahwa minimarket lebih cocok untuk berbelanja, maka salah satu strategi untuk bersaing adalah dengan membangun citra yang baik di mata konsumen maupun publik, karena citra dapat mempengaruhi proses pembelian suatu produk atau jasa. Selain itu, dalam penerapan kualitas layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan yang mengarah pada kepuasan pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Citra Toko dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Minimarket “Indomaret” Sidoarum, Yogyakarta secara serempak; (2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Citra Toko dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Minimarket “Indomaret” Sidoarum, Yogyakarta secara parsial.

Penelitian dilakukan pada minimarket “Indomaret” yang berlokasi di Jalan Raya Bantulan – Gamping, Sidoarum, Godean, Yogyakarta. Pengambilan data dilakukan mulai bulan Januari hingga bulan Februari 2012. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode dan teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif.

Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh secara serempak citra toko dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada minimarket “Indomaret” Sidoarum. Dapat dilihat dari besarnya nilai Sig F (0,000) < 0,05. Hasil penelitian juga menunjukkan adanya pengaruh secara parsial citra toko terhadap kepuasan pelanggan pada minimarket “Indomaret” Sidoarum, yang dilihat dari besarnya nilai Sig t (0,000) < 0,05. Serta adanya pengaruh secara parsial kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada minimarket “Indomaret” Sidoarum, yang dapat dilihat dari besarnya nilai Sig t (0,000) < 0,05. Sedangkan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah variabel kualitas layanan.

Kata kunci : Citra Toko, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Minimarket “Indomaret”